- Contactar
- Localizar envío
- Devolver tu pedido
- Enviar una incidencia

Términos y Condiciones

Nuestros términos y condiciones te explican de manera clara cómo puedes usar nuestra página web y aprovechar los servicios que te ofrecemos. Están diseñadas para que todo sea transparente y sepas qué esperar mientras navegas o realizas compras con nosotros. ¡Queremos que tu experiencia sea fácil y segur

0

Estas condiciones regulan la contratación realizada a través del sitio web y/o la app operados por Waterluxe con cualquier persona física o jurídica (en adelante, el “cliente”).

Última revisión: 22/09/2025.

1. Objeto y alcance

Las presentes Condiciones Generales regulan el acceso, navegación, uso y, en particular, las compras de productos y/o servicios ofrecidos a través de los canales digitales de Waterluxe, dentro del ámbito territorial de envío y entrega disponible en cada momento y publicado en el sitio web.

Podrán establecerse condiciones particulares para determinados productos, servicios o promociones. En caso de discrepancia entre estas Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán estas últimas siempre que consten de manera expresa y por escrito.

2. Aceptación y prueba del contrato

Para completar la contratación, el cliente deberá aceptar expresamente las presentes Condiciones Generales, así como Política de Privacidad y la Política de Devoluciones y, en su caso, las Condiciones Particulares o la Política de Envíos aplicables.

El contrato de compraventa se entenderá perfeccionado en el momento en que Waterluxe confirme la aceptación del pedido mediante el envío de un correo electrónico de confirmación al cliente, una vez recibido y verificado el pago correspondiente.

La aceptación de las presentes Condiciones, junto con la confirmación de pedido remitida por Waterluxe, constituirán la prueba documental del contrato.

3. Idioma(s) del contrato

4. Información precontractual

Antes de la contratación, el cliente dispondrá en la ficha de cada producto o servicio de una descripción detallada, el precio total con impuestos incluidos y, en su caso, el desglose de los gastos adicionales de envío u otros que resulten aplicables. Asimismo, se informará sobre la disponibilidad de los productos conforme al stock existente en cada momento y, cuando proceda, del **plazo estimado de entrega**.

Durante el proceso de compra, el cliente podrá identificar y corregir errores en la introducción de los datos antes de proceder al pago.

Una vez completada la compra, Waterluxe remitirá al cliente, por correo electrónico, un resumen de la contratación efectuada y conservará electrónicamente la confirmación del pedido y la correspondiente factura, que podrán ser facilitadas al Cliente a petición del mismo, sin perjuicio de su disponibilidad en la cuenta del Cliente. **El Cliente podrá solicitar sin coste una copia de la factura en papel.**

5. Perfil del cliente y cuenta

Solo podrán contratar los servicios y productos de Waterluxe las personas físicas mayores de 18 años y con plena capacidad legal para obligarse, así como las personas jurídicas debidamente representadas.

Con la realización del primer pedido se creará automáticamente una cuenta de cliente asociada a la dirección de correo electrónico facilitada durante el proceso de compra.

En Waterluxe no se ofrecen compras como invitado. La creación automática de la cuenta de cliente forma parte del proceso de contratación y resulta necesaria para garantizar la correcta identificación del comprador, la trazabilidad de los pedidos, el acceso a facturas, la gestión de devoluciones, garantías, incidencias y comunicaciones relacionadas con el pedido, así como para ofrecer un adecuado servicio posventa.

El sistema asignará inicialmente una contraseña aleatoria y remitirá al cliente las instrucciones necesarias para establecer una nueva contraseña y modificarla posteriormente cuando lo desee.

El cliente es responsable de la custodia y confidencialidad de sus credenciales de acceso, así como de la veracidad, exactitud y actualización de los datos facilitados durante el proceso de contratación. Asimismo, deberá comunicar a Waterluxe, sin demora indebida, cualquier pérdida, uso indebido, acceso no autorizado o sospecha de compromiso de su cuenta, a fin de que puedan adoptarse las medidas de seguridad oportunas.

El cliente podrá solicitar la supresión de su cuenta en cualquier momento, de conformidad con lo previsto en la Política de Privacidad. No obstante, la supresión de la cuenta no afectará a las obligaciones legales de Waterluxe de conservar determinada información durante los plazos exigidos en materia fiscal, contable y de garantía de productos.

6. Precios y gastos adicionales

Todos los precios de los productos y servicios se expresan en euros (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) aplicable y demás impuestos que, en su caso, correspondan. El precio final, incluidos los gastos de envío u otros adicionales, se mostrará siempre al cliente antes de completar la contratación.

El envío estándar puede resultar gratuito a partir de determinados importes mínimos de compra para pedidos con destino a la Península. (España), salvo en el caso de productos voluminosos, pesados o que requieran condiciones logísticas especiales, cuyos costes específicos se informarán previamente al cliente.

Los envíos a destinos fuera de la Península y de la Unión Europea estarán sujetos a tarifas diferenciadas, que se comunicarán al cliente antes de la confirmación del pedido.

Waterluxe se reserva el derecho de actualizar o modificar los precios en cualquier momento. No obstante, las variaciones no afectarán a los pedidos ya confirmados.

7. Fiscalidad y ventas en la UE

En las ventas realizadas a consumidores finales, los precios incluirán el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que resulte aplicable conforme al régimen fiscal vigente de Waterluxe en el momento de la compra.

Con carácter general, Waterluxe aplicará el IVA español en sus ventas a consumidores finales, salvo que legalmente resulte aplicable otro tipo impositivo por razón del país de destino, por superar los umbrales establecidos para ventas intracomunitarias a distancia o por acogerse al régimen de ventanilla única (OSS).

En las ventas a empresas o profesionales (B2B) establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea, las entregas podrán estar exentas de IVA siempre que el Cliente facilite un NIF-IVA válido y verificado en el sistema VIES, y se aporte prueba suficiente de la expedición o transporte de los bienes fuera de España.

La factura electrónica constituye el formato habitual de facturación. El cliente acepta expresamente recibir la factura en formato electrónico, sin perjuicio de su derecho a solicitar, sin coste adicional, el envío de una factura en papel.

8. Seguridad, pagos y prevención del fraude

Los pagos de los productos y servicios se realizarán a través de pasarelas de pago seguras que utilizan protocolos de cifrado estándar en la industria (SSL/TLS). Waterluxe no tiene acceso en ningún momento a los datos de las tarjetas de crédito o débito del cliente, ya que la gestión completa se efectúa directamente a través de los proveedores de servicios de pago autorizados.

Los medios de pago disponibles se indicarán en cada momento en el sitio web y/o la aplicación.

Con el fin de prevenir operaciones fraudulentas, Waterluxe se reserva el derecho de verificar la identidad y los datos aportados por el cliente, pudiendo solicitar documentación adicional antes de confirmar un pedido. En caso de detectarse indicios de fraude, se podrán retener, suspender o cancelar

disponibilidad real, especialmente en situaciones de alta demanda o incidencias técnicas.

En caso de falta de stock o de detección de un error técnico o tipográfico evidente en el precio, descripción o disponibilidad del producto, Waterluxe informará al cliente a la mayor brevedad posible.

En tal supuesto, el cliente podrá optar entre:

- Recibir el reembolso íntegro de las cantidades abonadas, que se efectuará sin demora indebida y, en todo caso, dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la notificación, o
- Aceptar, sin coste adicional, un producto o servicio de características y valor equivalentes o superiores.

No obstante, Waterluxe no estará obligada a suministrar ningún producto cuyo precio o características se muestren de forma manifiestamente incorrecta o desproporcionada, cuando el error sea notorio y razonablemente reconocible por el cliente.

10. Comunicaciones

Las confirmaciones de pedido, facturas y demás notificaciones relacionadas con la ejecución del contrato se enviarán al correo electrónico facilitado por el cliente durante el proceso de compra. El cliente es responsable de proporcionar un correo válido y operativo, así como de revisar las bandejas de entrada y de correo no deseado.

El envío de comunicaciones comerciales por parte de Waterluxe únicamente se realizará cuando exista una base jurídica válida conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos (consentimiento expreso o interés legítimo). En todo caso, el cliente podrá oponerse en cualquier momento a la recepción de dichas comunicaciones mediante el enlace habilitado al efecto en cada comunicación o solicitándolo a través del correo electrónico de contacto indicado en la Política de Privacidad.

retroactivo ni afectarán a las contrataciones ya confirmadas.

En el supuesto de servicios de carácter continuado, Waterluxe comunicará al cliente cualquier modificación sustancial de las Condiciones con una antelación razonable.

12. Uso correcto de la plataforma

El cliente se compromete a utilizar el sitio web y la aplicación de manera diligente, conforme a la ley, a la moral, al orden público y a las presentes Condiciones Generales.

Queda expresamente prohibido el uso fraudulento, ilícito o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir el normal funcionamiento de la plataforma o de los servicios prestados, así como el que afecte a los derechos e intereses de Waterluxe o de terceros.

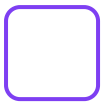
En particular, se prohíbe introducir o difundir en la plataforma virus informáticos, malware, código malicioso o cualquier otro sistema físico o lógico que sea susceptible de provocar daños en los sistemas de Waterluxe, de sus proveedores o de terceros, así como intentar acceder de forma no autorizada a cuentas, servidores o redes conectadas al servicio.

Waterluxe se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente la cuenta del cliente e impedir el acceso a la plataforma en caso de incumplimiento de estas obligaciones.

El uso indebido de la plataforma podrá dar lugar a responsabilidades civiles, administrativas y penales para el infractor, conforme a la normativa vigente, sin perjuicio del derecho de Waterluxe a reclamar la indemnización de los daños y perjuicios que correspondan.

13. Prioridad normativa y nulidad parcial

En caso de contradicción entre lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales y lo establ por la normativa aplicable en materia de consumidores y usuarios u otra legislación imperativa, prevalecerá siempre esta última.



nelmente posible la finalidad de las anuladas.

14. Atención al cliente y resolución de disputas

El cliente podrá contactar con Waterluxe para cualquier consulta, incidencia, queja o reclamación a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: info@waterluxe.es
- Teléfono: 868 780 932
- Formulario de contacto disponible en el sitio web.
- Dirección postal: Calle Estrella de Mar nº 5, 30163 Cobatillas – Murcia (España).
- Mediante nuestro sistema de tickets o formularios específicos habilitados en la web.

En caso de que la controversia no pueda resolverse de forma amistosa, el cliente podrá acudir a la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea de la Comisión Europea, accesible en el siguiente enlace: https://ec.europa.eu/consumers/odr.

Sin perjuicio de lo anterior, y salvo que la normativa imperativa de protección al consumidor disponga lo contrario, las partes se someten a los juzgados y tribunales competentes de la ciudad de Murcia (España) para la resolución de cualquier conflicto derivado de la contratación.

15. Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española y, en su caso, con la normativa de la Unión Europea que resulte aplicable.

En caso de contratación por parte de consumidores y usuarios, cualquier controversia se someterá a la jurisdicción de los juzgados y tribunales correspondientes al domicilio del consumidor, sin perjuicio del derecho del Cliente a acudir a la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea de la Comisión E u otros sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos que pudieran corresponder.

0

16. Garantía legal

Todos los productos vendidos a consumidores y usuarios cuentan con la garantía legal de tres (3) años desde la fecha de entrega, de conformidad con el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás normativa aplicable.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten durante los dos (2) años siguientes a la entrega del producto ya existían en el momento de la entrega.

En caso de falta de conformidad, el Cliente tendrá derecho a que esta sea puesta en conformidad mediante la reparación o, cuando proceda conforme a la normativa aplicable, la sustitución del producto. Cuando dichas medidas no resulten posibles o no puedan llevarse a cabo en los términos legalmente establecidos, el Cliente podrá ejercer, según corresponda, los derechos de reducción del precio o resolución del contrato, sin coste para el Cliente.

16.1 Procedimiento de tramitación de garantía

Para facilitar el trámite de garantía, el cliente dispone de dos opciones para hacernos llegar el producto:

a) Recogida gestionada por la tienda

- Podemos organizar la recogida en el domicilio del cliente y el envío directo al fabricante.
- En este caso, se solicita un **depósito previo de 20 €** para cubrir los gastos de transporte y gestión si finalmente la avería no está cubierta por la garantía.
- Este importe se gestiona de la siguiente manera:
  - Si la garantía es aceptada → se devuelve íntegramente.
  - Si la garantía es rechazada y el cliente acepta la reparación → se descuenta del importe de la reparación.
  - Si la garantía es rechazada y el cliente no acepta la reparación → cubre los gastos de recogida, transporte y diagnóstico.

0

del cliente.

Disposición común
En todos los casos, la decisión final sobre la cobertura corresponde al fabricante o al servicio técnico autorizado, que emitirá un informe oficial. Dicho informe será trasladado al cliente para su conocimiento y, en su caso, para decidir sobre la reparación.

17. Exclusiones

La garantía no cubre, en ningún caso:

- El desgaste normal de piezas y componentes debido al uso habitual.
- Los daños derivados de instalación incorrecta, manipulación inadecuada o mantenimiento negligente.
- El uso indebido, contrario a las instrucciones del fabricante o distinto del previsto para el producto.
- Los daños ocasionados por golpes, caídas, humedad, líquidos, condiciones ambientales extremas o fenómenos externos (incendio, inundación, tormenta eléctrica, etc.).
- Las alteraciones, reparaciones o intervenciones realizadas por personas o servicios técnicos no autorizados por el fabricante.

La determinación de la cobertura o exclusión de la garantía corresponde al fabricante o al servicio técnico autorizado, que emitirá el informe correspondiente.

18. Consumibles

Los consumibles tales como filtros, membranas, cartuchos, resinas, productos químicos y otros materiales similares están cubiertos por la **garantía legal** en caso de defectos de fabricación o fa conformidad existente en el momento de la entrega.

No obstante, el **desgaste natural derivado del uso**, la caducidad propia del producto o el uso

Real Decreto Legislativo 1/2007.

Esta limitación afecta exclusivamente al **derecho de desistimiento** (devolución voluntaria en 14 días) y no restringe en modo alguno la **garantía legal de tres (3) años**, que seguirá aplicándose íntegramente en caso de faltas de conformidad de origen o defectos cubiertos por la ley.

20. Bombas de piscina

La garantía de las bombas de piscina no cubrirá los daños ocasionados por:

— Funcionamiento en seco (sin caudal de agua).
— Obstrucciones, bloqueos o acumulación de suciedad en el sistema hidráulico.
— Sobrecalentamiento derivado de un uso inadecuado o de una ventilación insuficiente.
— Exceso de presión, golpes de ariete o instalaciones fuera de las especificaciones técnicas del fabricante.
— Daños eléctricos por sobretensión, conexión incorrecta o falta de protección adecuada.
— Manipulaciones, reparaciones o intervenciones realizadas por personas o servicios técnicos no autorizados.

21. Gestión de la garantía

La tramitación de la garantía se realizará a través de los siguientes pasos:

1. **Contacto inicial**: El Cliente deberá comunicar la incidencia mediante el formulario habilitado en el sitio web o desde su cuenta de cliente.
2. **Aportación de pruebas**: Para agilizar la gestión, podrá solicitarse al Cliente el envío de fotografías, vídeos u otra documentación que permita identificar la incidencia.
3. **Recepción y evaluación técnica**: Una vez recibido el producto, será examinado por el se técnico autorizado. El producto deberá enviarse completo, incluyendo todos los acceso piezas y elementos suministrados originalmente, así como debidamente protegido para evitar

- Si el servicio técnico determina que no existe defecto de fabricación o que el fallo proviene de causas externas (instalación incorrecta, humedad, daños eléctricos, manipulación indebida, etc.), la garantía no será de aplicación y los gastos de transporte, revisión y devolución correrán a cargo del Cliente.

22. Garantía para distribuidores

En las ventas realizadas a través de distribuidores o intermediarios autorizados, la relación de garantía frente al consumidor final corresponde directamente al **distribuidor**, quien responderá ante su cliente conforme a la normativa aplicable de consumidores y usuarios.

Waterluxe prestará al distribuidor el soporte técnico y documental necesario para la correcta tramitación de las garantías, pero no asumirá la gestión directa con el cliente final salvo pacto expreso en contrario.

23. Casos excluyentes de garantía

La garantía no cubrirá en ningún caso defectos derivados de un uso inadecuado, manipulaciones o reparaciones no autorizadas, empleo de piezas no originales o modificaciones fuera de las especificaciones del fabricante.

RECLAMACIONES Y DEVOLUCIONES

24. Derecho de desistimiento

El Cliente dispone de un plazo de **catorce (14) días naturales** desde la recepción del producto p ejercer su derecho de desistimiento, sin necesidad de indicar motivo alguno.

como nuevo. Si se detecta una disminución de valor derivada de una manipulación distinta a la necesaria para comprobar la naturaleza, características o funcionamiento del producto, podrá aplicarse una depreciación orientativa como la siguiente:

- Sin embalaje original → hasta un 10 %.
- Sin accesorios o documentación → hasta un 15 %.
- Uso prolongado o instalación que impida la reventa como nuevo → entre un 30 % y un 50 %, o rechazo de la devolución si el producto no es revendible.

La colocación de etiquetas de transporte, cintas adhesivas, precintos, escritos o cualquier otro elemento directamente sobre el embalaje original del fabricante podrá dar lugar a una depreciación de su valor cuando ello reduzca el valor comercial del producto o impida su comercialización posterior como producto nuevo.

Asimismo, cuando la manipulación del producto o de su embalaje obligue a Waterluxe a realizar labores de reacondicionamiento, reembalaje, revisión técnica, limpieza, clasificación, sustitución de embalajes, reposición de elementos de protección o cualquier otra actuación necesaria para su nueva comercialización, podrá aplicarse una depreciación adicional equivalente al coste objetivo de dichas actuaciones, siempre que respondan a una pérdida real y acreditable de valor del producto derivada de una manipulación distinta de la necesaria para comprobar su naturaleza, características o funcionamiento.

25. Exclusiones por higiene/instalación

El derecho de desistimiento no será aplicable en los siguientes casos:

- Productos de higiene o salud que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- Equipos que, una vez desprecintados, o **hayan entrado en contacto directo con la red de agua** (membranas, filtros y productos similares), por motivos de protección de la salud y de higiene.

26. Procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento

0

El cliente deberá enviar los productos a la dirección indicada por Waterluxe utilizando la agencia de transporte de su elección y asumiendo los costes directos de devolución.

Una vez recibido el producto y verificado su estado, Waterluxe procederá al reembolso de las cantidades abonadas en un plazo máximo de catorce **(14) días naturales**, utilizando el mismo medio de pago empleado en la compra, salvo acuerdo expreso en contrario.

Importante: El derecho de desistimiento regulado en este apartado no debe confundirse con la cancelación de pedidos antes de la entrega ni con el rechazo de la entrega de un pedido ya expedido. Cada una de estas situaciones tiene un régimen jurídico y unas consecuencias diferentes. Para una explicación detallada de cada supuesto, consulta el apartado **30. Cancelación de pedidos, rechazo de la entrega y derecho de desistimiento** de los presentes Términos y Condiciones.

Formulario: Derecho de desistimiento.

27. Gastos de envío

— **Devolución en ejercicio del derecho de desistimiento (total):**
El cliente asumirá los gastos directos de retorno. Si en la compra pagó gastos de envío estándar, estos también se reembolsarán junto con el precio del producto.

— **Devolución en ejercicio del derecho de desistimiento (parcial):**
Si el cliente devuelve solo parte del pedido, no se reembolsarán los gastos de envío estándar abonados en la compra inicial.

— **Pedidos con envío gratuito por promoción:**
En caso de desistimiento total o parcial, no se cobrará retroactivamente el envío de ida, incluso aunque el pedido devuelto quede por debajo del importe mínimo de la promoción.

— **Productos voluminosos, pesados o con requisitos logísticos especiales:**
Si se pagaron gastos de envío estándar, estos se reembolsarán únicamente en caso de desistimiento

A estos efectos, se considerarán igualmente imputables al cliente los retornos ocasionados por direcciones incorrectas o incompletas facilitadas durante la compra, la ausencia en los intentos de entrega realizados por la agencia de transporte, la falta de recogida del envío en el punto de entrega o conveniencia designado por la agencia, así como el rechazo de la entrega por causas no imputables a Waterluxe.

28. Reclamaciones por transporte

a) Incidencias en la entrega

- Si el embalaje presenta daños visibles, signos de golpe o manipulación, el cliente deberá hacerlo constar en el albarán de entrega del transportista en el mismo momento de la recepción y comunicarlo a Waterluxe a la mayor brevedad posible, aportando fotografías que acrediten el estado del bulto.
- Si los daños no fueran apreciables en el momento de la entrega, el cliente deberá comunicar la incidencia en un plazo máximo de **siete (7) días naturales** desde la recepción del pedido.

b) Entrega estándar y envíos voluminosos

- La entrega estándar se entiende cumplida cuando la mercancía se pone a disposición del cliente **a pie de calle** en la dirección indicada en el pedido.
- En el caso de envíos voluminosos, paletizados o de especial dificultad, la empresa de transporte no está obligada a subir la mercancía al domicilio ni a realizar su instalación, salvo contratación expresa y previa de un servicio adicional de “entrega en domicilio” o equivalente, con los costes correspondientes.
- El cliente es responsable de prever los medios necesarios para la recepción de la mercancía (espacio suficiente, accesos adecuados, personal de ayuda, etc.), especialmente en el caso de productos de gran tamaño o peso.

c) Rechazo de la entrega

Si el cliente rechaza la entrega por causas no imputables a Waterluxe (por ejemplo, negativa a a
la entrega a pie de calle sin haber contratado previamente un servicio adicional de subida a domicilio),

Errores de preparación o producto incorrecto/defectuoso: notificar preferiblemente en 48 h mediante formulario de asistencia técnica.

30. Cancelación de pedidos, rechazo de la entrega y derecho de desistimiento

1. Cancelación del pedido antes de la expedición

El cliente podrá solicitar la cancelación de su pedido sin coste alguno siempre que el mismo no haya sido recogido por la agencia de transporte para su expedición.

Una vez confirmada la cancelación, Waterluxe procederá al reembolso íntegro de las cantidades abonadas por el mismo medio de pago utilizado en la compra, salvo que las partes acuerden expresamente otro diferente.

2. Cancelación del pedido tras la expedición

Cuando el pedido ya haya sido expedido y entregado a la agencia de transporte, el cliente podrá solicitar su cancelación antes de la entrega.

En estos casos, Waterluxe intentará, siempre que resulte materialmente posible, detener la entrega o solicitar el retorno del envío. No obstante, al haberse iniciado la ejecución logística del contrato, la cancelación podrá generar costes derivados del transporte de ida, del retorno de la mercancía y de las gestiones necesarias para su recuperación.

Dichos costes podrán deducirse del importe a reembolsar, siempre que resulten efectivamente ocasionados, sean conformes con la normativa vigente y hayan sido previamente informados a

ocasionados por la expedición, el retorno de la mercancía y las gestiones derivadas de dicha devolución, pudiendo dichos importes deducirse del reembolso que, en su caso, corresponda, de conformidad con la normativa vigente y con los presentes Términos y Condiciones.

No tendrá la consideración de rechazo injustificado la negativa a aceptar un envío motivada por causas imputables a Waterluxe, a la agencia de transporte o por incidencias justificadas que afecten al estado, integridad o correcta entrega del pedido.

31. Plazos de entrega

Los plazos de entrega indicados en el sitio web tienen carácter meramente estimativo y se calculan conforme a los tiempos habituales de preparación del pedido y tránsito de la agencia de transporte. Salvo pacto expreso en contrario, dichos plazos no constituyen un compromiso de entrega en una fecha determinada.

Si, antes de la expedición del pedido, Waterluxe tuviera conocimiento de cualquier circunstancia que pudiera afectar significativamente al plazo estimado de entrega, informará al Cliente para que pueda decidir si desea mantener o cancelar su pedido.

Una vez el pedido haya sido entregado a la agencia de transporte, los plazos de entrega dependerán de la operativa de la empresa transportista, sin perjuicio de la asistencia que Waterluxe pueda prestar al Cliente en la gestión de cualquier incidencia que pudiera producirse.

En defecto de un plazo de entrega expresamente pactado, será de aplicación lo dispuesto en la normativa vigente en materia de consumidores y usuarios.

PAGOS Y REEMBOLSOS

32. Política de reembolsos

33. Plazos según método

Los plazos efectivos de reembolso pueden variar en función del método de pago utilizado por el cliente y de las entidades financieras implicadas. A título orientativo:

— **Tarjeta bancaria:** entre 5 y 10 días hábiles.
— **Transferencia bancaria:** hasta 3 días hábiles.
— **PayPal:** inmediato o casi inmediato.

Estos plazos son orientativos y dependen exclusivamente de cada entidad financiera o proveedor de servicios de pago, no siendo Waterluxe responsable de eventuales retrasos imputables a terceros.

MODIFICACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN

34. Rectificación de facturas

34.1. Las facturas se generan **automáticamente** con los datos introducidos por el **cliente** en el momento del pedido.
34.2. El cliente es **exclusivo responsable** de revisar y facilitar correctamente sus datos de facturación (nombre/razón social, CIF/NIF y domicilio fiscal) **antes de confirmar el pago**.

35. Cambios posteriores a la emisión
35.1. Una vez emitida una factura, **no podrá modificarse directamente**. Solo podrán realizarse correcciones mediante la **emisión de una factura rectificativa** en los supuestos previstos por la **normativa vigente de facturación e IVA** (errores materiales o de transcripción, en CIF/NIF, bases, tipos, descuentos u otros errores contables).
35.2. **No será posible modificar el titular** de la factura ni **sustituir al destinatario original**, salvo **obligación legal o requerimiento administrativo/judicial expreso**.

36. Funcionamiento del sistema (tienda online)

37.1. Si el pedido **aún no ha sido expedido**, el cliente podrá solicitar su **cancelación y reembolso** para rehacer la compra con los datos de facturación correctos.
37.2. Si el pedido ya ha sido **entregado o puesto a disposición**, **no es posible** modificar los datos de facturación ni emitir rectificativas con cambio de destinatario a través de la web.

38. Pago realizado por terceros
38.1. El hecho de que el pago se realice con una tarjeta o medio titularidad de un tercero **no altera** la identificación del **destinatario de la factura** indicada por el cliente al confirmar el pedido.
38.2. El Vendedor **no está obligado** a verificar la titularidad del medio de pago ni a investigar relaciones internas entre el pagador y el destinatario. El cliente declara disponer de las **autorizaciones necesarias** para utilizar el medio de pago empleado.
38.3. Las consecuencias fiscales o contables derivadas de pagos efectuados por terceros **corresponden al cliente y/o a la entidad destinataria** de la factura.

39. Facturación a empresas
39.1. Para facturar a una empresa, el cliente deberá indicar **Razón social y CIF/NIF** en el checkout antes del pago.
39.2. A efectos de deducción del IVA por parte del cliente, este reconoce que es imprescindible que la factura refleje **correctamente** al destinatario y sus datos fiscales. El Vendedor **no asumirá** consecuencias por la falta de deducibilidad derivada de datos incorrectos facilitados por el Cliente.

ANULACIÓN DE PEDIDOS

35. Anulación por Waterluxe

Waterluxe se reserva el derecho de anular pedidos en los siguientes supuestos:

— Incumplimiento por parte del cliente de las presentes Condiciones Generales.
— Sospecha fundada de fraude, uso indebido de medios de pago o identidad falseada.
— Errores manifiestos en los precios, descripciones o disponibilidad de los productos.
— Negativa del cliente a facilitar la información o documentación necesaria para verificar su identidad,

TRANSPARENCIA Y PRODUCTOS

36. Garantía de autenticidad

Waterluxe garantiza que todos los productos comercializados en el sitio web son **originales, auténticos y corresponden fielmente a sus descripciones, características técnicas y fotografías publicadas**.

Asimismo, se asegura que los productos han sido adquiridos a través de **fabricantes o distribuidores autorizados**, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de consumo, etiquetado, seguridad y calidad.

37. Actualización constante

Waterluxe se esfuerza en mantener toda la información, descripciones, especificaciones técnicas y fotografías de los productos **permanentemente actualizadas y correctas**.

No obstante, pueden producirse ligeras variaciones en el embalaje, accesorios, diseño o determinadas características constructivas del producto derivadas de mejoras, actualizaciones o modificaciones introducidas por el fabricante, siempre que dichas variaciones no afecten a la funcionalidad, compatibilidad, prestaciones, seguridad o calidad del producto suministrado, sin que ello suponga una falta de conformidad.

38. Cambios ecológicos

Algunos fabricantes europeos adaptan sus productos, embalajes o diseños para cumplir con la normativa medioambiental vigente. Como consecuencia, pueden producirse **ligeras variaciones estéticas o de presentación** respecto a las imágenes publicadas, sin que ello afecte a la **calidad, funcionalidad ni compatibilidad** del producto adquirido.

previstos en la normativa aplicable.

No obstante, cualquier **manipulación que exceda la mera comprobación de la naturaleza, características y funcionamiento del producto** podrá dar lugar a una **depreciación en su valor**.

En particular, la instalación, conexión, energización, programación, parametrización o utilización efectiva de placas electrónicas, circuitos impresos, módulos de control, displays, fuentes de alimentación, transformadores electrónicos y componentes similares excede de la mera comprobación de las características del producto.

Los componentes electrónicos pueden verse afectados por circunstancias externas ajenas al propio producto, tales como sobretensiones, picos de tensión, errores de conexión, cortocircuitos, defectos existentes en otros elementos del equipo, instalaciones defectuosas o cualquier otra incidencia producida durante su montaje y puesta en funcionamiento. En numerosos casos, dichas circunstancias no dejan señales externas visibles ni pueden detectarse mediante una simple inspección visual.

Asimismo, muchos componentes electrónicos no pueden ser verificados mediante una simple inspección visual ni resulta posible determinar con certeza las condiciones eléctricas a las que han sido sometidos tras su instalación y utilización.

Cuando un componente electrónico haya sido instalado, conectado o energizado, Waterluxe podrá verse obligada a remitirlo al fabricante o proveedor para su comprobación técnica, validación funcional o evaluación de su estado. Dicho proceso puede generar costes de transporte, manipulación, gestión administrativa, revisión técnica, diagnóstico, ensayo o cualquier otro gasto razonablemente necesario para determinar el estado real del producto.

Por este motivo, el ejercicio del derecho de desistimiento sobre componentes electrónicos que hayan sido instalados, conectados o energizados podrá conllevar una depreciación de su valor, de conformidad con la normativa aplicable, cuando la manipulación realizada exceda de la necesaria para comprobar la naturaleza, características y funcionamiento del producto.

La depreciación podrá tener en cuenta, entre otros factores, la pérdida de valor comercial del componente, la imposibilidad de comercializarlo nuevamente como producto nuevo, los costes transporte y verificación técnica, los importes repercutidos por fabricantes o proveedores para su

La persistencia de una avería, la aparición de nuevos síntomas o el funcionamiento incorrecto del equipo tras la instalación de un repuesto no constituyen, por sí solos, prueba de que el componente suministrado presente una falta de conformidad o un defecto de fabricación. La determinación de dicha circunstancia requerirá, en su caso, la correspondiente comprobación técnica.

PROTECCIÓN DE DATOS Y COOKIES

40. Protección de datos

El tratamiento de datos se rige por nuestra Política de Privacidad.

Dicha política incluye información clara sobre:
— El responsable del tratamiento.
— Las finalidades y bases jurídicas del tratamiento.
— Los destinatarios de los datos y, en su caso, transferencias internacionales.
— Los plazos de conservación.
— Los derechos del Cliente en materia de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad).
— La posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

41. Cookies

El uso de cookies se rige por la Política de Cookies donde el cliente podrá obtener información detallada sobre los tipos de cookies utilizadas, sus finalidades y los plazos de conservación., con posibilidad de aceptar, rechazar o configurar.

0

- Contactos reiterativos sobre la misma incidencia ya atendida.
- Uso simultáneo y reiterado de varios canales para un mismo asunto.
- Envío masivo de comunicaciones de carácter no esencial.
- Conductas que puedan considerarse abusivas, ofensivas o que dificulten la correcta atención de otros clientes.

En caso de **incumplimiento grave o reiterado**, Waterluxe podrá:

1. Requerir al cliente que limite sus comunicaciones a un único canal designado.
2. Suspender temporalmente la atención hasta que se facilite la documentación o colaboración solicitada.
3. Denegar o anular pedidos si el comportamiento impide la correcta tramitación de la relación contractual, sin perjuicio de los derechos de desistimiento, devolución y garantía legal.

Esta cláusula se entiende **sin perjuicio** de los derechos reconocidos al consumidor en la normativa aplicable, y se aplicará únicamente para preservar el buen funcionamiento del servicio de atención al cliente y el derecho de trato equitativo al resto de usuarios.

43. Desactivación de la cuenta de cliente

Waterluxe podrá desactivar el acceso al área privada de cliente y restringir la realización de nuevas compras cuando existan motivos objetivos que lo justifiquen, entre otros, la utilización abusiva de la cuenta, el uso reiterado e injustificado de los canales de atención, la utilización de lenguaje ofensivo, insultante, amenazante o vejatorio hacia el personal de Waterluxe, o cualquier otra conducta que dificulte gravemente el normal funcionamiento del servicio o la relación comercial.

La desactivación de la cuenta tendrá carácter exclusivamente organizativo y de seguridad, y no impedirá al cliente ejercer los derechos que legalmente le correspondan respecto de pedidos ya realizados, garantías, devoluciones, facturación o reclamaciones, pudiendo dirigirse para ello a canales de atención al cliente habilitados por Waterluxe.

Anexo I – Formulario de desistimiento

Disponible: Formulario de desistimiento.

Anexo II – Contacto

- Email: info@waterluxe.es
- Teléfono: 868 780 932
- Formulario de asistencia técnica
- Formulario de devoluciones

- Política de Cookies
- Política de envío
- Política de Privacidad
- Términos y Condiciones

Soporte

- Abrir ticket de soporte
- Acceso Mi Cuenta
- Asistencia técnica de incidencias
- Desistir del contrato y devolución de pedido
- Informar de pedido no recibido
- Localiza tu envío
- Preguntas Frecuentes

Síguenos

Certificado SSL

0

Transferencia Bancaria

© 2026 Waterluxe | Tienda online Ranking 4,8-5

0